

# 平成 24 年度 糸島市消費生活センター事業概要報告

## 》》》 相談件数

当センターに寄せられた相談件数 平成 24 年度 598 件

(統計対象期間 平成 24 年 4 月 1 日～平成 25 年 3 月 31 日)

相談者は 10 代～80 代以上の方々まで、幅広く電話や来訪にて相談されています。

当センターに寄せられる相談内容は様々で、幅広く対応しております。

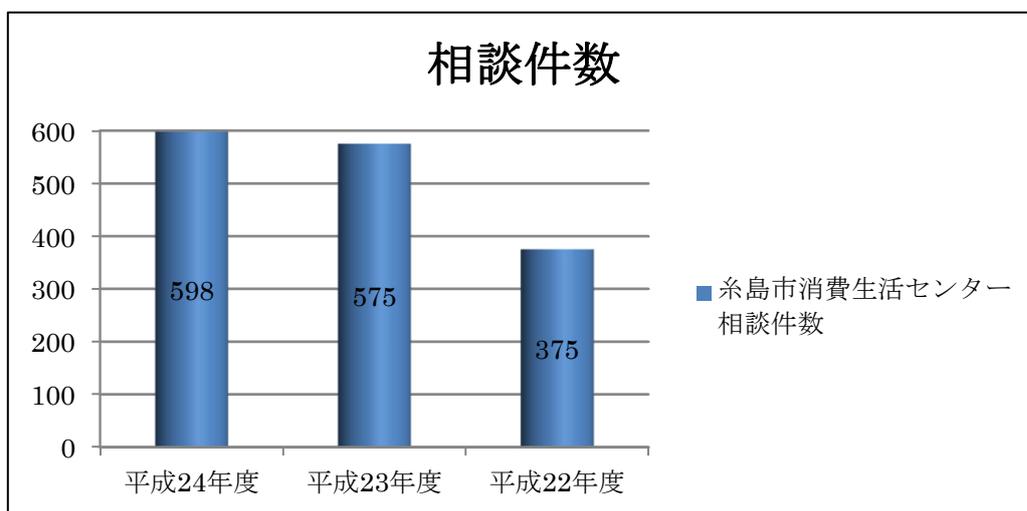


※参考

平成 24 年度	平成 23 年度	平成 22 年度
598 件	575 件	375 件 (294 件)

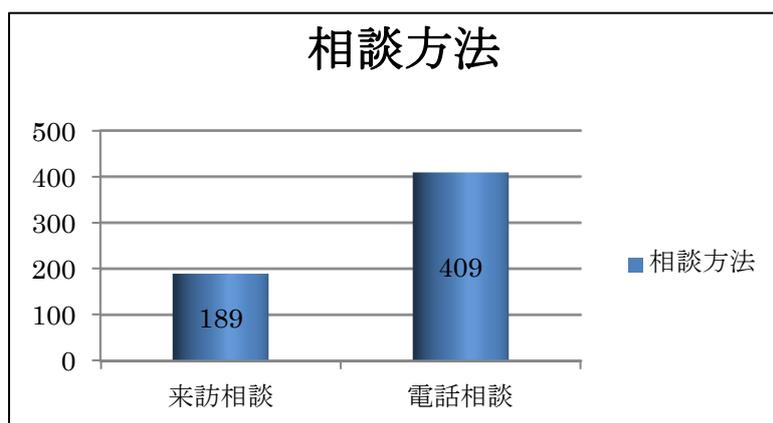
※平成 22 年度は、9 月に糸島市消費生活センターが創設。

平成 22 年 9 月～平成 23 年 3 月までの集計結果は 294 件



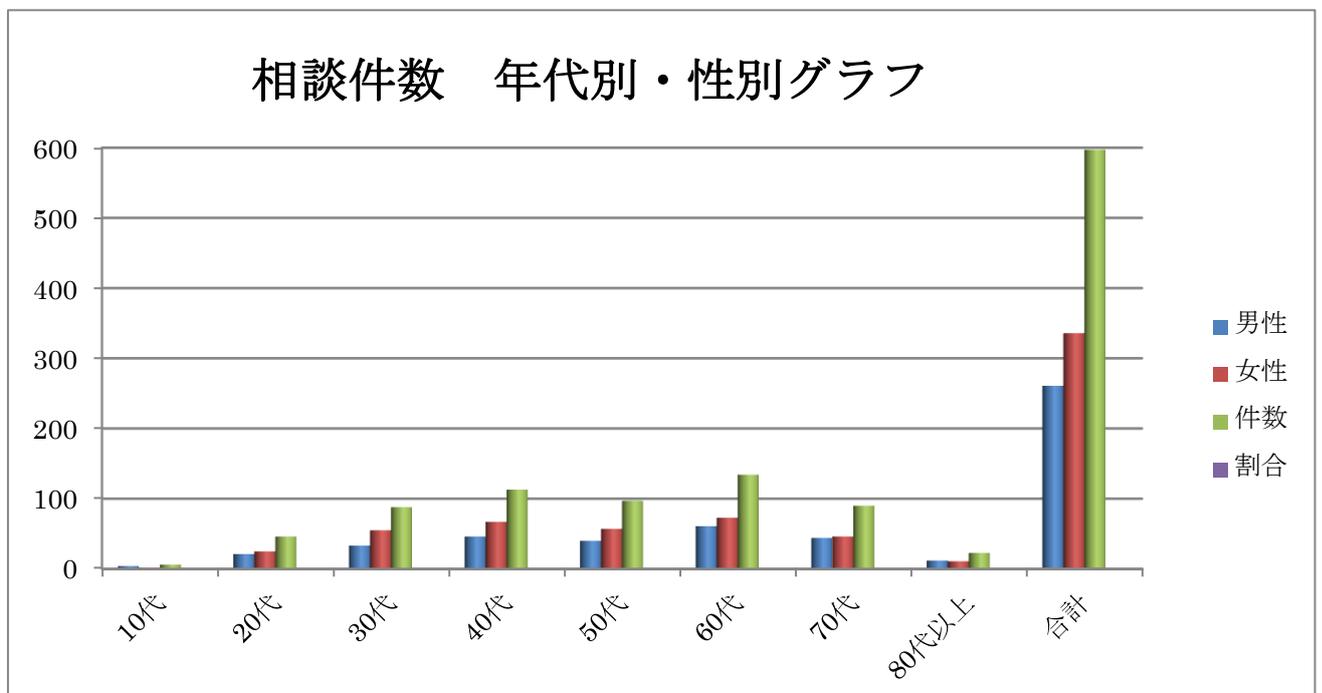
## 》》》 相談 統計 1 (相談方法)

来訪相談	189 件
電話相談	409 件
合計	598 件



## 》》》 相談 統計 2 (男女・年齢別)

	男性	女性	合計	割合
10代	4件	2件	6件	1%
20代	21件	25件	46件	8%
30代	33件	55件	88件	15%
40代	46件	67件	113件	19%
50代	40件	57件	97件	16%
60代	61件	74件	135件	22%
70代	44件	46件	90件	15%
80代以上	12件	11件	23件	4%
合計	261件	337件	598件	



## 》》》 相談内容 【相談の多い商品・役務上位10位】

	相談内容
1位	デジタルコンテンツ（ワンクリック請求、出会い系サイト、オンラインゲーム等）
2位	フリーローン・サラ金（消費者金融やヤミ金等への借金の相談）
3位	不動産貸借（賃貸アパートの敷金精算等）
4位	工事・建築（住宅のリフォーム、新築請負工事等）
5位	修理・補修サービス（火災保険付を使った屋根修理等）※下記に説明あり
6位	健康食品（電話による送りつけ、望んでいない定期購入、効能効果等）
7位	クレジットカード（カードの退会、カードの不正利用、個人情報等）
8位	自動車（中古車、車の部品等）
9位	空調・冷暖房・給湯設備（太陽光発電、オール電化等）
10位	インターネット通信サービス（ADLS、光回線、プロバイダの解約等）

### 1位 デジタルコンテンツの相談に関して

インターネットを利用したアダルトサイトや、出会い系サイトによる相談が一番多く、「無料だと思って『18歳以上』をクリックしたら、いきなり会員登録となり料金請求画面になった」、「料金請求画面がパソコン画面上に張り付き、支払うまで消えないと書いてある」など、アダルト情報サイトや出会い情報サイトに関する相談が1位となっています。

相談者は、年齢を問わず、若者から高齢者までとなっています。

### 2位 フリーローン・サラ金の相談に関して

サラ金、クレジット会社、銀行等からの金銭の借り入れ等により発生した債務が、本人の返済能力を超え、特に、その返済のために更に借金をして債務が重なり、返済出来ない、生活できないといった相談内容となっています。相談者は、30代から70代が多くなっています。

### ※第5位の修理、補修サービス（火災保険給付を使った屋根修理等）の相談について

風などの自然災害により住宅に損害を受けた方に対し、電話や住居を訪問して「保険請求を代行するから、保険金で住宅を修理しないか。」と勧誘を受けたといった相談内容。

多くの相談は、相手業者が、公的機関のような名前を語っているが、信用性はどうかといった内容のものでした。

その他の相談として、新聞購読に関するトラブル、クリーニングに関するトラブル等の相談があります。

## 》》》 相談内容 【年代別】

年代	件数	1位	2位	3位	その他
10代	6件	デジタルコンテンツ (アダルトサイト等)	自動車	レンタルサービス	
20代	46件	デジタルコンテンツ (アダルトサイト等)	フリーローン・サラ金	不動産貸借	エステ
30代	88件	フリーローン・サラ金	デジタルコンテンツ (アダルトサイト等)	自動車	新築請負契約
40代	113件	デジタルコンテンツ (アダルトサイト等)	フリーローン・サラ金	不動産貸借	屋根修理
50代	97件	フリーローン・サラ金	デジタルコンテンツ (アダルトサイト等)	不動産貸借	屋根修理
60代	135件	修理・補修サービス (屋根修理等)	フリーローン・サラ金	デジタルコンテンツ (アダルトサイト等)	訪問販売 (貴金属・古着等) パンフレット送りつけ
70代	90件	フリーローン・サラ金	デジタルコンテンツ (アダルトサイト等)	健康食品	訪問販売 (貴金属・古着等) パンフレット送りつけ
80代 以上	23件	健康食品	架空請求	訪問販売 (貴金属・古着等)	外貨通貨 太陽光発電
合計	598件				

### 年齢を問わず

アダルトサイトや、出会い系サイトに関する相談は、年齢を問わず、相談が寄せられています。また、多重債務（借金問題）の相談は、30代から70代まで、幅広く相談が寄せられています。

### 高齢者

高齢者に多く見受けられる相談内容としては、健康食品の送りつけ商法や、貴金属の訪問買取りについての相談が多く寄せられています。



## 》》》 相談内容 【販売購入形態別】

販売購入形態		件数	
店舗購入		224	
特殊販売	通信販売	143	
	訪問販売	98	
	(訪問販売内訳)	家庭訪販	77
		点検商法	20
		キャッチセールス	1
	電話勧誘	54	
	マルチ商法	5	
	訪問買取	7	
	その他・無店舗	10	
計		541	
不明・無関係		57	
合計		598	

店舗での契約のトラブルが 4 割弱を占めていますが、特殊販売の中では通信販売が半数近くを占めています。これはパソコンや携帯電話によるインターネットの利用で、アダルトサイトのワンクリック請求や、ネットショッピングによるトラブルが考えられます。



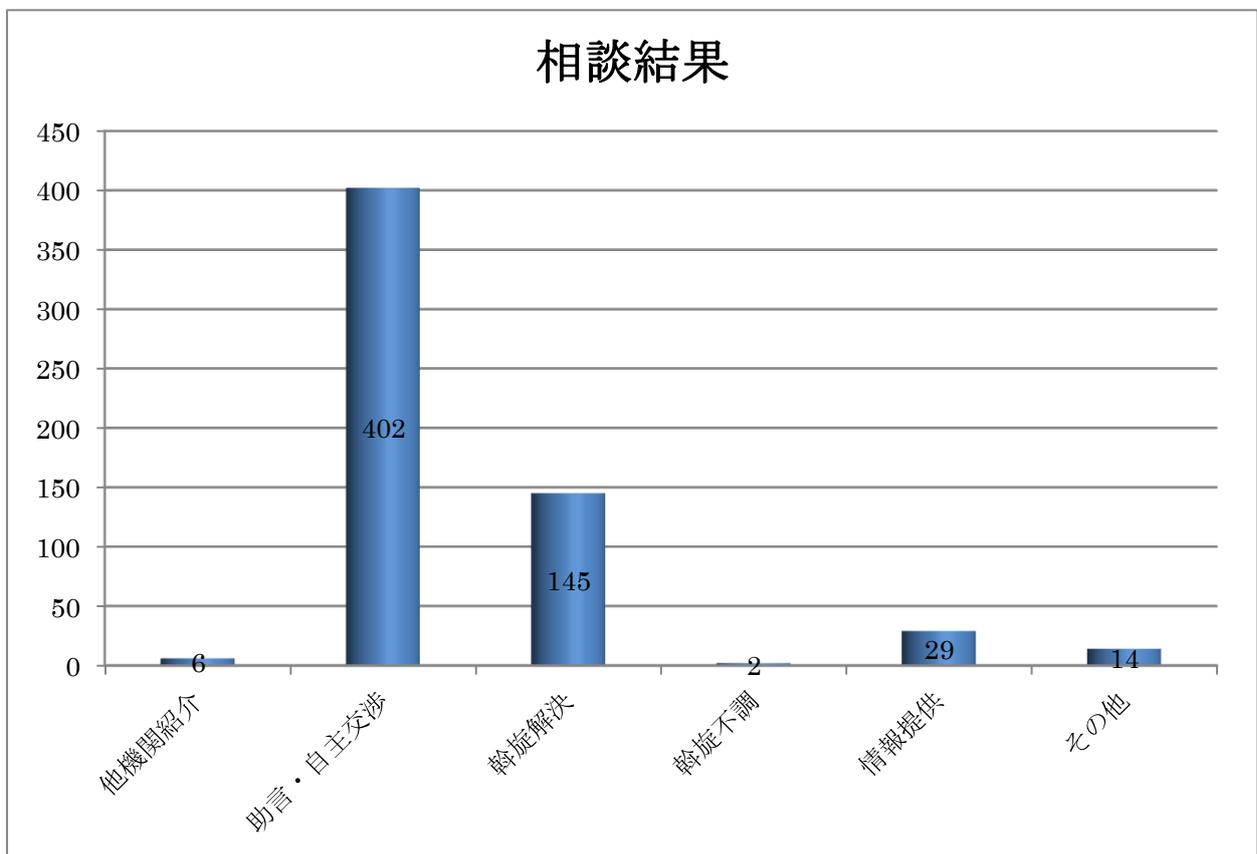
## 》》》 相談結果

### 相談結果

相談結果（処理）	件数
他機関紹介	6件
助言・自主交渉	402件
斡旋解決	145件
斡旋不調	2件
情報提供	29件
その他	14件
合計	598件



斡旋解決とは・・・相談員が業者と消費者の間に入り、交渉等を行うことによりトラブルの解決を諮る解決方法。



相談者からの相談による相談結果としては、1位が助言・自主交渉となっており、消費者からの相談を受け、適切な助言を行ない、自主交渉等により問題が解決できるようにしています。

2位としては、斡旋解決となっており、消費者からの相談を受け、業者と消費者の間に入り、交渉等を行うことによりトラブルの解決を行っています。

■出前講座

35件実施／参加人数 896人

- メニュー：★悪質商法から身を守るために  
(悪質商法の事例と、被害にあった場合の対処法などを紹介)  
★消費者センスをアップしよう  
(インターネットや賃貸住宅、リフォームなどの契約や食品表示など、日常生活における正しい知識を学ぶことで、賢い消費者を目指しましょう)

出前講座のメニューとしては、「悪質商法から身を守るために」という内容で申し込まれる方が多く、シニアクラブやサロン等高齢者を対象とした方の申し込みが多いです。



■啓発講座

消費者力アップ講座(子育て世代のための悩み解決マネー講座)を3回実施

お金の専門家であるファイナンシャルプランナーである小串 恵子氏を講師に迎え、子育て世代が知っておきたい家計の見直しと資金作りについて、実例をまじえながらわかりやすく解説して頂きました。

★1回目 10月13日(土) 「教育資金をやりくりしよう」

学費や塾など、教育費はどれくらいかかるのか、教育ローンや奨学金の活用等の情報も含め、頭を悩ます教育費のやりくりのコツを伝授。

★2回目 11月10日(土) 「家を持つ?持たない?」

住宅購入派と賃貸派、どちらがいいのかを考えるポイントについて  
また、知っておきたい住宅ローンの仕組みや消費税増税の影響まで情報提供。

★3回目 12月1日(土) 「家計簿を活用しよう」

とっても簡単にできる家計簿のつけ方と、自己満足で終わらない活用法を解説。自分が気づかない家計の無駄や改善点を見つけよう。



## ■消費者啓発及び相談体制の強化

### ★消費生活相談員が常駐（2名）し、相談業務を実施

### ★広報いとしまに月に1度、生活の豆知識として消費者トラブルの事例を掲載

糸島市内で実際におこっている消費者トラブルの事例を中心に掲載し、注意喚起を実施。

### ★糸島市消費生活センターのホームページ（HP）を運営

消費者トラブルの事例等や、相談機関等を紹介しています。

### ★主に高齢者を対象として啓発活動を実施

- ① 糸島市内の介護保険事業者へ訪問【33事業者】し、啓発活動及びアンケート調査実施。
- ② 糸島地区介護保険事業者連絡会にて、消費者トラブル等の事例を報告し、注意喚起等の活動を実施。
- ③ 民生児童委員会での啓発活動を実施。
- ④ 介護保険料納付書や国民保険料納付書（対象：後期高齢者）に、消費者トラブル等についての啓発チラシを同封。

### ★啓発冊子等の作成

- ① 高齢者見守りガイドブックを印刷し、配布。
- ② メモ帳（消費生活センターPR用）を作成し、配布。
- ③ 糸島市消費生活センターのチラシを印刷し、配布。
- ④ 多重債務に陥らないために、家計簿ノートを作成し、配布。

### ★高度な専門知識を要する相談等に対応するために、弁護士と委託契約を締結 （相談窓口高度化事業についての委託契約）

相談員では対応困難な高度な専門知識を要する相談に対し、弁護士の助言を得て、適切な対応を行うことを目的とし、糸島市内の弁護士と契約を交わしました。

